

4.1 Opticien

Algemene informatie

Context van de uitstroom	De opticien werkt in een optiekbedrijf. Hij werkt in de refractieruimte, de verkoopruimte en de werkplaats van het optiekbedrijf.
Typerende beroepshouding	<p>De opticien werkt secuur, klantvriendelijk, accuraat en veilig. Tijdens zijn werkzaamheden handelt hij volgens de geldende kwaliteitscriteria, -normen, -richtlijnen en wetgeving, ook wanneer dit gevolgen heeft voor de snelheid en efficiëntie waarmee hij zijn werkzaamheden kan uitvoeren.</p> <p>Ook maakt de opticien de juiste keuze in de prioritering van de werkzaamheden in de werkplaats ten opzichte van die in de winkel. Hij moet hierin de juiste balans vinden.</p> <p>De opticien maakt de juiste keuze tussen het commercieel belang dat hij heeft bij de verkoop van brillen en contactlenzen en de meerwaarde die de betreffende voorziening heeft voor de klant. In sommige gevallen is het nodig dat hij de klant adviseert een optometrist of huisarts te raadplegen. In grensgevallen moet hij keuzes maken.</p> <p>Het is van belang dat hij op de hoogte blijft van het vak. Met name de nieuwe technologische mogelijkheden vereisen dat de opticien regelmatig cursussen en nascholingsactiviteiten volgt.</p>
Niveau van de beroepsuitoefening	Niveau 4
Rol en verantwoordelijkheden	<p>De opticien heeft een uitvoerende rol. Hij is verantwoordelijk voor het eigen werk en speelt in op wisselende en onverwachte omstandigheden. De werkzaamheden voert hij zelfstandig uit.</p> <p>Hij is verantwoordelijk voor het samenwerken met en aansturen van mensen tijdens de uitvoer van werkzaamheden. Ook neemt hij verantwoordelijkheid bij het afhandelen van klachten.</p>
Complexiteit	<p>Voor een deel van de werkzaamheden van de opticien bestaan standaard werkwijzen, zoals het afpassen en afleveren van brillen en het bevorderen van de verkoop.</p> <p>Andere werkzaamheden zijn complexer aangezien ze veel keuzemomenten kennen, zoals het uitvoeren van de oogmeting, het verkopen en adviseren, bij het assembleren en repareren van brillen en het afhandelen van klachten. Om de juiste keuze te maken, is veel specialistische (optiek-)kennis nodig.</p> <p>Van de opticien wordt een hoge mate van specialistische vaardigheden verwacht. Daarbij gebruikt hij een grote diversiteit aan gereedschappen, hulpmiddelen en machines.</p> <p>De opticien stemt zijn advies af op de individuele klant. Hij geeft de klant voldoende informatie zodat deze een goede keuze kan maken. Hierbij houdt de opticien in de gaten dat de tijd die hij besteedt aan de klant in verhouding staat tot wat de klant (naar verwachting) zal besteden in het optiekbedrijf.</p> <p>Tijdens de werkzaamheden bepaalt de opticien of de artikelen in basis voldoen aan de kwaliteitseisen die gesteld zijn en maakt hij de afweging of hij met (extra) tijdsbesteding (in de werkplaats) tot een evenredige hogere kwaliteit van een product komt.</p>
Wettelijke beroepsvereisten	Nee
Branche vereisten	Nee
Nederlands en (moderne) vreemde talen, rekenen en wiskunde	<p>Als de wet Referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen in werking treedt, zijn de voor het mbo vastgestelde referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen van toepassing.</p> <p>Voor deze kwalificatie zijn het referentieniveau Nederlands en het referentieniveau rekenen vastgesteld op 3F.</p>

De voor het beroep benodigde taal- en rekenvaardigheden zijn weergegeven in deel C van dit dossier. In deel D zijn de beheersingsniveaus in tabelvorm opgenomen en zijn de beroepsgerichte niveau-eisen verantwoord.

De (moderne) vreemde taal of talen zijn, voor zover relevant voor de beroepsuitoefening, uitgewerkt.

Engels

	Luisteren	Lezen	Gesprekken voeren	Spoken	Schrijven
C2					
C1					
B2					
B1	x	x	x	x	x
A2	x	x	x	x	x
A1	x	x	x	x	x

2.4 Opticien

Kerntaak 1 Voert refractie uit

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 1 Voert refractie uit		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
1.1	Verzamelen van basisinformatie met de klant									X			X						X							
1.2	Anamnese en vooronderzoek uitvoeren									X		X	X								X					
1.3	Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren									X		X	X								X					
1.4	Monoculaire volcorrectie bepalen									X		X	X								X					
1.5	Binoculaire zien onderzoeken									X		X	X								X					
1.6	Nabijtoeslag vaststellen									X		X	X								X					
1.7	Brilvoorschrift opstellen										X	X														

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.1 werkproces: Verzamelen van basisinformatie met de klant			
Omschrijving	De opticien stelt de klant op zijn gemak. Hij verzamelt de basisinformatie. Hij verzamelt gegevens van de bestaande correctie en vraagt de klant naar specifieke wensen en behoeften.		
Gewenst resultaat	De opticien heeft de basisinformatie die hij nodig heeft.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractieafwijkingen, zodat de klant de relevante informatie krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen topsterktemeter Brilvoorschriften interpreteren Engelse taal: <ul style="list-style-type: none"> gespreksvaardigheid Metten pupildistantie Montagegegevens (hoornvliesafstand/inslijph oogte/pupildistantie) Refractieafwijkingen
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de topsterktemeter op de juiste wijze en meet de huidige bril door, zodat na de refractie de sterkte van de huidige bril kan worden vergeleken met de nieuwe sterkte.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Behoeften en verwachtingen achterhalen 	Stelt de wensen van de klant vast en inventariseert de klachten en klanthistorie, zodat alle noodzakelijke basisinformatie beschikbaar is tijdens de refractie.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.2 werkproces: Anamnese en vooronderzoek uitvoeren			
Omschrijving	De opticien vraagt naar klachten over het zien en verzamelt informatie over de afwijking van het oog. Hij meet de hoornvliesafstand. Hij stelt de foropter in en maakt deze schoon. Hij draagt zorg voor het uitlijnen, schoonmaken en afpassen van een pasbril.		
Gewenst resultaat	De opticien heeft de informatie die hij nodig heeft om de refractie te kunnen uitvoeren.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft op heldere wijze algemene informatie over refractie, zodat de opticien de relevante informatie van de klant krijgt.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Engelse taal: gespreksvaardigheid Foropter en/of pasbril gebruiksklaar maken Gebruik van optotypen Macroscopisch onderzoek Metten hoornvliesafstand Visuswaarden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Stelt op basis van zijn vakmatige inzicht de relevante vragen en voert de relevante metingen uit om de benodigde informatie boven tafel te krijgen, zodat alle informatie beschikbaar is tijdens de refractie.	
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter op de juiste wijze in, zodat de subjectieve oogmeting kan worden gedaan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de hygiëne- en arbovoorschriften op adequate wijze zodat met schone (hulp)middelen wordt gewerkt.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.3 werkproces: Automatische refractie en -tonometrie uitvoeren			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de automatische objectieve oogmeting. Hij voert een automatische refractie uit en interpreteert de gemeten waarde. Ook voert hij een oogdrukmeting uit en bepaalt hij of de uitkomst binnen de normale waarden ligt.		
Gewenst resultaat	De opticien krijgt een indicatie van de correctie die nodig is om de correctiewaarde van het oog te bepalen. De klant krijgt een indicatie van de huidige correctiewaarde.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van oogdrukmeting en de automatische oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en de correcte waarde wordt gemeten.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Automatische refractie Bedienen van de noncontact tonometer Bedienen van relevante refractieapparatuur Correctiewaarden Oogdrukmeting/oogdrukwaarden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Bedient de autorefractometer en de non-contact tonometer op correcte wijze, zodat de correcte waarde wordt gemeten.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven procedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de (correctie)waarde om te bepalen of er aanleiding is voor een refractie, rekening houdend met de hulpvraag van de klant.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.4 werkproces: Monoculaire volcorrectie bepalen			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de subjectieve refractie. Hij stelt de apparatuur in. Hij verricht de subjectieve refractie en bepaalt de monoculaire volcorrectie. Hij interpreteert de waarden en voert indien nodig een controlemeting uit.		
Gewenst resultaat	De volcorrectie met de maximale visus is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de monoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante refractieapparatuur KCmethode/nevelmethode Simultaantest
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de monoculaire waarden verkregen worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de meetwaarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemeting moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de anamnese.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.5 werkproces: Binoculaire zien onderzoeken			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de binoculaire refractie. Hij stelt de apparatuur in. Hij onderzoekt het binoculaire zien voor het vaststellen van de refractiebalans en orthofofie. Hij interpreteert de waarden en voert indien nodig een controlemeting uit.		
Gewenst resultaat	De waarde van de binoculaire correctie is bepaald, zodat een meest comfortabele correctiewaarde en optimale visus is bepaald.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de binoculaire oogmeting, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante refractieapparatuur Forie / tropie Refractiebalans / spierbalans Visuele waarneming
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen zodat de binoculaire correctiewaarden verkregen worden.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de gemeten waarden om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemetingen moeten worden uitgevoerd, rekening houdend met de gegevens uit de monoculaire refractie.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.6 werkproces: Nabijtoeslag vaststellen			
Omschrijving	De opticien geeft uitleg over de nabijrefractie. Hij stelt de apparatuur in en voert een nabijrefractie uit. Hij bepaalt de nabijtoeslag en controleert de accommodatie convergentie associatie en interpreteert de waarden.		
Gewenst resultaat	De waarde van de meest comfortabele nabijtoeslag is bepaald, rekening houdend met het binoculaire zien en de klantwens.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Geeft duidelijke uitleg over het proces van de nabijrefractie, zodat de klant weet wat er gaat gebeuren en eventuele vervolgstappen zijn.	<ul style="list-style-type: none"> Accommodatieconvergentievermogen en effect Bedienen van relevante refractieapparatuur Lees en/of kijkafstand Nabijtoeslag
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Materialen en middelen doeltreffend gebruiken 	Stelt de foropter of pasbril op de geëigende wijze in en hanteert de foropter of pasbril op correcte wijze, gebruik makend van de meest geschikte testen, zodat de nabijtoeslag verkregen wordt.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de voorgeschreven oogmeetprocedure, zodat de correcte waarde wordt verkregen.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Interpreteert de gemeten waarde voor de nabijtoeslag en de accommodatie convergentie associatie om te bepalen of het meetproces volbracht is of dat nog controlemetingen moeten worden uitgevoerd.	

Kerntaak 1 Voert refractie uit			
1.7 werkproces: Brilvoorschrift opstellen			
Omschrijving	De opticien verzamelt de gegevens uit de uitgevoerde metingen. Hij voert de benodigde berekeningen uit voor de correctiewaarden en noteert de gegevens in een brilvoorschrift. Hij bepaalt de mogelijkheden voor glazen en noteert de gegevens.		
Gewenst resultaat	Een brilvoorschrift waarop duidelijk is beschreven wat de optimale correctiewaarde is.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Nauwkeurig en volledig rapporteren 	Noteert de gegevens voor het brilvoorschrift eenduidig in het daarvoor bestemde systeem (digitaal of op papier), zodat gegevens zijn terug te vinden.	<ul style="list-style-type: none"> Berekeningen voor brilvoorschrift Hoogtecompensatieprisma Nomenclatuur Opstellen brilvoorschrift Prismatische werking Vergroting / verkleining van de brillenglazen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Berekent verschillende aspecten van de correctiewaarde zodat een correct brilvoorschrift wordt opgesteld.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initieren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwach- tingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
2.1	Klanten ontvangen																		X							
2.2	Verkoop- en adviesgesprek voeren								X	X		X							X							
2.3	Klantbestelling verwerken										X	X								X						
2.4	Over optische aspecten informeren									X		X														
2.5	Bril afleveren											X							X		X					
2.6	Contactlenzen afleveren											X							X							
2.7	Aankoop registreren en afrekenen									X	X									X						
2.8	Aftersales uitvoeren											X							X							
2.9	Klachten behandelen																		X		X					X
2.10	Criminaliteit voorkomen																			X		X				

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.1 werkproces: Klanten ontvangen			
Omschrijving	<p>De opticien observeert de klant bij binnenkomst.</p> <p>Hij bepaalt het moment om de klant te benaderen.</p> <p>Hij benadert de klant.</p>		
Gewenst resultaat	De klant is benaderd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Stemt op basis van observatie het moment en de wijze van benaderen op de klant af en stelt zich servicegericht, dienstbaar, actief en enthousiast op, zodat de klant tijdig wordt aangesproken en weet dat de opticien klaarstaat voor de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Engelse taal: gespreksvaardigheid

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren**

Omschrijving	Op basis van de inventarisatie van de wensen van de klant en de gegevens uit de oogmeting informeert en adviseert de opticienklanten over verschillende typen (zonne)brillenglazen en (zonne)brilmonturen, voorhangers, clipovers en optische bijartikelen (leesglazen, loepen en verrekijkers). Hij toont en/of demonstreert de producten/diensten aan de klant. Hij beantwoordt vragen en geeft informatie over vak- en modespecifieke eigenschappen. Hij helpt de klanten een keuze te maken door alternatieven te bespreken met de klant.		
Gewenst resultaat	De wensen en behoeften van de klant zijn op een klantgerichte wijze geïnventariseerd. De informatie en/of het advies sluit aan bij de wens en behoefte van de klant en de bedrijfsbelangen. De klant heeft geen onbeantwoorde vragen. De klant is bereid de artikelen te kopen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Overtuigen en beïnvloeden	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken richting geven• Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen	Stuurt zonder dwang in het gesprek aan op verkoop door actief met voorstellen te komen die passen bij de klant, zodat de keuze commercieel interessant is voor het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none">• Brilvoorschriften interpreteren• Engelse taal: gespreksvaardigheid• Kennis van monturen en glazen• Mode en trends• Montuuradvies• Oog en correctie• Vergroting en gezichtsveld van leesglazen en loepen• Vergroting, lichtsterkte en gezichtsveld van verrekijkers• Zonnebriladvies
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijk uitleggen en toelichten• Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen	Stemt manier van communiceren af op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen door de klant, zodat de klant goed geïnformeerd is.	
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden• Expertise delen	Beoordeelt welke monturen geschikt zijn voor het brilvoorschrift. Daarbij adviseert hij de klant over de achtergronden van optische artikelen en de mode en vormgeving en controleert hij of de boodschap goed is overgekomen, zodat de klant de correcte informatie krijgt en een passend product koopt.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">• Behoeften en verwachtingen achterhalen• Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Inventariseert op klantvriendelijke en begripvolle wijze de wensen en behoeften van de klant, geeft hierop aansluitend informatie en advies en geeft hierbij aan waarom een product geschikt is voor de klant, zodat de klant zich begrepen voelt en	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.2 werkproces: Verkoop- en adviesgesprek voeren			
		het voor de klant duidelijk is welk artikel het beste bij zijn wensen en behoeften aansluit.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.3 werkproces: Klantbestelling verwerken**

Omschrijving	De opticien bepaalt de montagegegevens (de pupildistantie, de hoornvliesafstand en de inslijphoogte) en verwerkt de bestelling in de cliëntadministratie, zodra de klant een keuze heeft gemaakt. Hij stelt de klant op de hoogte van de bestelling en de voorwaarden en geeft een indicatie van de levertijd.		
Gewenst resultaat	De klant krijgt een indicatie van de levertijd. Het gewenste product is besteld. De cliëntadministratie is bijgewerkt met de bestelling van de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">Correct formuleren	Registreert de klantbestelling correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft.	<ul style="list-style-type: none">Kennis van monturen en glazenMontagegegevens (hoornvliesafstand/inslijphoogte/pupildistantie)
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Beoordeelt of de glazen en het gekozen montuur bij elkaar passen en berekent nauwkeurig de prijs en levertijd, zodat de klant duidelijkheid krijgt over de levering van de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Bepaalt zo nodig op standaardwijze de pupildistantie, hoornvliesafstand en inslijphoogte en verwerkt de klant-, aankoop- en verkoopgegevens correct, zodat de klantbestelling daadwerkelijk verwerkt kan worden.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.4 werkproces: Over optische aspecten informeren			
Omschrijving	De opticien geeft klanten specifieke informatie over de optische aspecten van een bril en contactlenzen. Hij geeft aan welke verschillende mogelijkheden er zijn om een oogafwijking te corrigeren en op welke manier deze gecombineerd kunnen worden. Zo nodig adviseert hij de klant een contactlensspecialist te raadplegen.		
Gewenst resultaat	De klant is geïnformeerd over zijn correctie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten Op de toehoorder(s) / toeschouwer(s) inspelen 	Geeft informatie en uitleg over dikte-reductiesystemen, antireflexlagen, filterglazen en bijzondere brilcorrecties waarbij hij de manier van communiceren afstemt op de klant en controleert of de uitleg/ toelichting is begrepen, zodat de klant goed is geïnformeerd.	<ul style="list-style-type: none"> Bijzondere brilcorrecties Functionaliteit van bijzondere voorzieningen Optische aspecten van brillenglazen Optische gewenningsverschijnselen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Expertise delen 	Geeft de klant informatie en advies over de werking van iseikonische en lenticulaire lenzen, optische aspecten van brillenglazen, zodat de klant weet welke keuze hij heeft uit verschillende typen brillenglazen.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.5 werkproces: Bril afleveren			
Omschrijving	De opticien past een uitgericht brilmontuur af bij de klant. Hij controleert of de (zonne)bril goed zit, vraagt de klant of de bril comfortabel zit en past zo nodig in overleg met de klant de (zonne)bril aan.		
Gewenst resultaat	<p>De klant geeft aan dat de bril comfortabel zit.</p> <p>De optische vertekening is tot een minimum beperkt.</p>		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Stelt bedreven en accuraat de onderdelen van de bril bij, zodat de meest optimale passing voor de klant gevonden wordt.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Corrigeren pasvorm van de bril Kennis van producten, diensten en materialen Krachtenleer Pasvorm van de bril
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Vraagt de klant of de bril goed en comfortabel zit en past de bril eventueel aan, zodat de klant tevreden is over de bril.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Controleert volgens standaardmethode bij beide ogen of het centrum van het glas op de juiste plaats ten opzichte van de pupil zit, rekening houdend met hellingshoek en doorbuiging, corrigeert de neuspads en veren, wijzigt brilveerlengtes en past de bril af, zodat deze correct is afgepast.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.6 werkproces: Contactlenzen afleveren			
Omschrijving	De opticien overhandigt de benodigde contactlenzen aan de klant. Hij geeft instructie over het inzetten en uithalen, onderhoud, draagschema en contactlensvloeistoffen.		
Gewenst resultaat	De klant heeft de benodigde correctie en kan de contactlenzen zelfstandig inzetten en uithalen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Expertise delen 	Geeft de klant op eenduidige en rustige wijze instructie over het inzetten en uithalen, het onderhoud en het draagschema van contactlenzen, zodat de klant deze handelingen zelfstandig kan uitvoeren en volledig geïnformeerd is.	<ul style="list-style-type: none"> Anatomie/fysiologie/pathologie van het oog Contactlensinstructie Contactlensvloeistoffen op labelniveau Kennis van producten, diensten en materialen
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat samen met de klant na hoe de contactlenzen bevallen, zodat de klant tevreden is over de (nieuwe) contactlenzen.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.7 werkproces: Aankoop registreren en afrekenen			
Omschrijving	De opticien registreert de aankoop van de klant in de cliëntadministratie en rekent het artikel af.		
Gewenst resultaat	De klant heeft het artikel afgerekend, is geïnformeerd over de service van het optiekbedrijf en de verkoopgegevens staan in de cliëntadministratie.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk uitleggen en toelichten 	Informeert de klant op heldere wijze over de service die het optiekbedrijf biedt, zodat de klant weet dat hij altijd terecht kan bij het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Administratie Belastingwetgeving (BTW) Kassahandelingen
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de verkoopgegevens correct en eenduidig, zodat de cliëntadministratie op orde blijft.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Handelt de verkoop van artikelen af volgens de bedrijfsregels, zodat de klant het juiste bedrag betaalt en de administratie klopt.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.8 werkproces: Aftersales uitvoeren			
Omschrijving	De opticien neemt na de verkoop contact op met de klant en informeert naar de tevredenheid van de klant over het verkooptraject, de informatievoorziening en dienstverlening. Hij kijkt hoe hij de tevredenheid van de klant kan verhogen. Hij beantwoordt vragen van de klant. Speelt de verbeterpunten door en/of past de dienstverlening aan. Nieuwe producten worden aan de klant kenbaar gemaakt.		
Gewenst resultaat	De klant is voldoende bevraagd over zijn wensen en tevredenheid ten aanzien van het verkooptraject. De klant is op de hoogte van nieuwe producten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Informeert en adviseert de klant op vakkundige wijze en op basis van kennis van producten en diensten die hij snel paraat heeft, zodat de klant tevreden en geholpen is en er klantbinding tot stand is gebracht.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Gaat regelmatig bij klanten na of het optiekbedrijf en de producten nog altijd aan de behoeften en wensen van de klanten voldoen en signaleert verbetermogelijkheden, zodat omzetkansen verhoogd worden.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden**2.9 werkproces: Klachten behandelen**

Omschrijving	De opticien staat de klant te woord en hoort de klacht aan. Hij stelt vragen aan de klant om de oorzaak en/of ontevredenheid te achterhalen. Hij beoordeelt of klachten gegrond zijn en onderneemt actie. Daarnaast doet hij voorstellen om klachten te voorkomen.		
Gewenst resultaat	De klacht is op een klantvriendelijke manier volgens de bedrijfsformule beoordeeld en afgehandeld. Voorstellen die klachten in de toekomst voorkomen.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Bedrijfsmatig handelen	<ul style="list-style-type: none">Inzicht tonen in de dynamiek van de organisatie	Gebruikt informatie van de klacht in het optiekbedrijf om wijzigingsvoorstellen te doen voor de bedrijfsregels, zodat klachten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen.	<ul style="list-style-type: none">BedrijfsregelsGarantiebepalingenVeel voorkomende problemen/ klachtenWettelijke procedures m.b.t. de rechten en plichten van de klant en het bedrijf
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Stelt op klantvriendelijke wijze vragen aan de klant om informatie te krijgen, toetst de informatie op betrouwbaarheid en volledigheid, maakt logische gevolgtrekkingen en stelt aan de klant oplossingen en alternatieven voor, zodat de klant het gevoel heeft serieus genomen te zijn.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none">Werken conform voorgeschreven procedures	Hanteert op correcte wijze de wettelijke procedures, bedrijfsregels en garantiebepalingen van leveranciers en het optiekbedrijf, zodat de klant optimale service ontvangt.	

Kerntaak 2 Verricht verkoop- en advieswerkzaamheden			
2.10 werkproces: Criminaliteit voorkomen			
Omschrijving	Tijdens de werkzaamheden in de verkoopruimte is de opticien alert op de aanwezigheid van verdachte personen en grijpt zo nodig in om criminaliteit te voorkomen.		
Gewenst resultaat	Voorkomt escalatie van de situatie en grijpt in zonder overlast te veroorzaken voor de overige klanten.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Met druk en tegenslag omgaan	<ul style="list-style-type: none"> Effectief blijven presteren onder druk 	Blijft in situaties waarin zich criminaliteit voordoet gericht op het werk en de zaken die gedaan moeten worden om escalatie van de situatie te voorkomen, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	<ul style="list-style-type: none"> n.v.t.
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Past de bedrijfsregels correct toe bij het voorkomen van criminaliteit, zodat overlast voor overige klanten wordt voorkomen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen		Competenties																								
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen	Omgaan met verandering en aanpassen	Met druk en tegenslag omgaan	Gedrevenheid en ambitie tonen	Ondernemend en commercieel handelen	Bedrijfsmatig handelen
Werkprocessen																										
3.1	Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)											X								X						
3.2	Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur											X	X							X						
3.3	Bril controleren en standaard uitrichten											X														
3.4	Voorhangers en clipovers maken											X							X							
3.5	Brillen en voorhangers repareren									X		X							X							
3.6	Apparatuur en gereedschappen onderhouden												X								X					

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.1 werkproces: Verwerken levering voor de klant (glazen + montuur)			
Omschrijving	De opticien verwerkt de levering voor de klant. Hij vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen met de klantbestelling en beoordeelt of deze overeenkomen.		
Gewenst resultaat	De geleverde brillenglazen zijn klaar voor het op maat slijpen. Het juiste montuur is geleverd.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Vergelijkt de specificaties van de geleverde glazen nauwkeurig met de bestelling en beoordeelt of deze overeenkomen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	<ul style="list-style-type: none"> Controleren geleverde glazen Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Glasprogramma Tolerantietabel
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteitsniveaus halen 	Hanteert de juiste norm bij het beoordelen van de geleverde brillenglazen en monturen, zodat foutieve glazen niet verder worden verwerkt en klaar zijn om op maat te slijpen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.2 werkproces: Op maat slijpen, facetteren en monteren van brillenglazen in het montuur**

Omschrijving	De opticien stelt de slijpparaatuur in en slijpt de brillenglazen op maat. Hij facetteert ze brengt eventueel boorgaten aan. Hij controleert of het bewerkingsproces goed verlopen is en voegt brillenglazen en montuur samen tot een bril. Indien nodig brengt hij nadere voorzieningen aan.		
Gewenst resultaat	Een perfecte bril, met glazen ingeslepen volgens het voorschrift en voorzien van het juiste facet.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Slijpt de brillenglazen op maat van het montuur, brengt het juiste facet aan en monteert de brillenglazen accuraat en volgens het brilvoorschrift in het montuur, daarbij gebruik makend van de juiste hulpmiddelen, gereedschappen en machines, zodat een perfecte bril ontstaat. Brengt hiervoor zo nodig groeven, boorgaten en/of bijzondere voorzieningen aan in de op maat geslepen brillenglazen.	<ul style="list-style-type: none">Bedienen van relevante werkplaatsapparatuurBoren brillenglazenGebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialenMontagetechniekenMontagevoorschriften / mogelijkhedenSlijp-/facetteermogelijkheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none">Materialen en middelen doeltreffend gebruiken	Hanteert de slijp-, groefmachine of boor op correcte wijze, zodat de passende maat van het glas wordt verkregen.	
Kwaliteit leveren	<ul style="list-style-type: none">Kwaliteitsniveaus halenKwaliteit- en productiviteitsniveaus bewaken	Bewaakt de kwaliteit van de op maat geslepen brillenglazen, door de brillenglazen nauwkeurig en secuur te passen in het montuur, daarbij beschadigingen voorkomend, en te beoordelen of aanpassing nodig is, zodat de op maat geslepen brillenglazen (uiteindelijk) zonder problemen in het montuur passen.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.3 werkproces: Bril controleren en standaard uitrichten			
Omschrijving	De opticien controleert de bril op sterkte en montagegegevens. Hij richt de geassembleerde bril uit. Indien nodig voert hij correcties uit.		
Gewenst resultaat	Een standaard uitgerichte bril die klaar is voor passing door de klant.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden 	Controleert met technisch inzicht of de montage van de brillenglazen in het montuur moet worden gecorrigeerd en richt vervolgens de bril standaard uit, zodat een niet-correcte montage wordt hersteld en de bril kan worden aangepast door de klant.	<ul style="list-style-type: none"> Brilvoorschriften interpreteren Corrigeren montage Montage brillenglazen in monturen Standaard uitrichten bril

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.4 werkproces: Voorhangers en clipovers maken			
Omschrijving	De opticien maakt voorhangers passend en modificeert clipovers.		
Gewenst resultaat	De klant verlaat het optiekbedrijf met passende voorhanger of clipover.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden 	Maakt voorhangers passend en modificeert clipovers, zodat ze goed passen op de betreffende bril.	<ul style="list-style-type: none"> Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialen Polarisatierichting
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> Aansluiten bij behoeften en verwachtingen 	Geeft aan wat de klant kan verwachten van de voorhanger/clipover, zodat deze voldoet aan de wensen van de klant.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen**3.5 werkproces: Brillen en voorhangers repareren**

Omschrijving	De opticien overlegt met de klant over de mogelijke reparaties voor de te repareren (zonne)bril/voorhanger en repareert (zonne)brillen, voorhangers, e.d. Hij vervangt neuspads en verkort of verlengt veren.		
Gewenst resultaat	Een gerepareerde bril of voorhanger.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Presenteren	<ul style="list-style-type: none">Duidelijk uitleggen en toelichten	Geeft heldere informatie over reparatiemogelijkheden (en –kosten), zodat de klant de keuze kan maken voor wel of niet repareren.	<ul style="list-style-type: none">Gebruik juiste hulpmiddelen, gereedschappen en materialenKennis van producten, diensten en materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">Vakspecifieke manuele vaardigheden aanwenden	Achterhaalt het probleem, draagt oplossingen aan voor de reparaatie en repareert de (zonne)bril/voorhanger accuraat, zodat het artikel in functionaliteit is hersteld.	
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none">Aansluiten bij behoeften en verwachtingen	Geef de klant een advies op maat, passend bij het verlies in functionaliteit van de (zonne)bril/voorhanger, zodat de klant een keuze kan maken voor wel of niet repareren.	

Kerntaak 3 Bewerkt, assembleert en repareert optische (bij)artikelen			
3.6 werkproces: Apparatuur en gereedschappen onderhouden			
Omschrijving	De opticien voert periodiek onderhoud uit aan de apparatuur en de gereedschappen die hij zelf gebruikt. Waar nodig wordt de apparatuur gereinigd en/of geijkt.		
Gewenst resultaat	De apparatuur functioneert binnen de gestelde eisen en gereedschappen zijn in goede conditie beschikbaar voor dagelijks gebruik.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Materialen en middelen inzetten	<ul style="list-style-type: none"> Goed zorgdragen voor materialen en middelen 	Onderhoudt, reinigt en ijkt de materialen en middelen, zodat deze functioneren binnen de gestelde eisen.	<ul style="list-style-type: none"> Bedienen van relevante werkplaatsapparatuur Bedrijfsregels Instrumenten Kennis van producten, diensten en materialen Milieu-/arbowetgeving
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Pleeft volgens bedrijfsregels periodiek onderhoud aan apparatuur en gereedschappen, zodat deze in goede conditie beschikbaar zijn voor dagelijks gebruik.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit

Proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit		Competenties																			
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
		Beslissen en activiteiten initiëren	Aansturen	Begeleiden	Aandacht en begrip tonen	Samenwerken en overleggen	Ethisch en integer handelen	Relaties bouwen en netwerken	Overtuigen en beïnvloeden	Presenteren	Formuleren en rapporteren	Vakdeskundigheid toepassen	Materialen en middelen inzetten	Analyseren	Onderzoeken	Creëren en innoveren	Leren	Plannen en organiseren	Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	Kwaliteit leveren	Instructies en procedures opvolgen
Werkprocessen																					
4.1	Voorraad opnemen en artikelen bestellen										x									x	
4.2	Levering en retouren verwerken en controleren										x	x									
4.3	Assortimentaanpassing voorstellen																				x
4.4	Artikelpresentaties creëren											x							x	x	

Betekenis van de kerntaak voor deze uitstroom

In deze matrix is per kerntaak aangegeven welke competenties aangewend worden bij de uitvoering van de werkprocessen voor deze uitstroom. Dit is zichtbaar door middel van een kruisje in de matrix.

Detaillering proces-competentie-matrix Opticien

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.1 werkproces: Voorraad opnemen en artikelen bestellen			
Omschrijving	De opticien neemt op vaste momenten de voorraad op. Hij registreert nee-verkoop en een te lage voorraad. De opticien bestelt de artikelen of geeft aan een collega door dat de artikelen besteld moeten worden.		
Gewenst resultaat	Een inventarisatie van de op voorraad zijnde artikelen. Een bestelling van artikelen, passend bij de voorraad en omloopsnelheid.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none"> Correct formuleren 	Registreert de gegevens over voorraad en bestelling nauwkeurig, zodat geen onduidelijkheid bestaat over de op voorraad zijnde artikelen en te bestellen artikelen.	<ul style="list-style-type: none"> Administratie Assortimentskennis
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Noteert tijdig de voorraad en te bestellen artikelen volgens de bedrijfsregels en afspraken die gelden tussen optiekbedrijf en leveranciers, zodat de voorraad op peil blijft en deze gegevens voor alle medewerkers helder en beschikbaar zijn en onduidelijkheden over bestellingen worden voorkomen.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit**4.2 werkproces: Levering en retouren verwerken en controleren**

Omschrijving	De opticien controleert of alle bestelde goederen geleverd zijn. Hij controleert de geleverde goederen en bij geconstateerde afwijkingen handelt de opticien volgens de bedrijfsregels. Hij slaat de goederen op in de opslagruimte. Hij maakt indien nodig retouren verzendklaar en maakt de retourformulieren klaar.		
Gewenst resultaat	De geleverde artikelen zijn opgeslagen in op de juiste plaats en retouren staan klaar om opgehaald te worden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Formuleren en rapporteren	<ul style="list-style-type: none">• Correct formuleren	Noteert de retouren correct op de retourformulieren, zodat geen twijfel bestaat over welke goederen retour gaan.	<ul style="list-style-type: none">• Administratie• Bedrijfsregels• Kennis van producten, diensten en materialen
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none">• Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden	Vergelijkt de specificaties van de geleverde goederen met de bestelling nauwkeurig, beoordeelt of deze overeenkomen en slaat ze zorgvuldig op op de aangewezen plaats in het optiekbedrijf, zodat verkeerd geleverde goederen niet verder worden verwerkt en de artikelen op de juiste plaats zijn terug te vinden.	

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.3 werkproces: Assortimentaanpassing voorstellen			
Omschrijving	De opticien stelt zich op de hoogte van nieuwe artikelen en relevante ontwikkeling in de optiek en houdt zijn kennis op dit vakgebied actueel. Mede op basis van trends, wensen van klanten en eigen ervaring doet hij voorstellen aan de opticien/manager voor aanpassingen van het assortiment.		
Gewenst resultaat	Voorstellen voor het assortiment, passend bij de behoefte van de klant en de trends.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Ondernemend en commercieel handelen	<ul style="list-style-type: none"> De markt en de spelers daarin kennen 	Blijft op de hoogte van activiteiten en ontwikkelingen in de optiekbranche en de ontwikkelingen omtrent vormgeving en mode en past het assortiment hierop aan, zodat er sprake is van een actueel en commercieel interessant assortiment dat aansluit bij de wensen van de doelgroep.	<ul style="list-style-type: none"> Assortimentskennis Marktontwikkelingen/ marktmechanismen Mode en trends Peilen behoefte uit cliëntadministratie

Kerntaak 4 Voert assortimentsbeheer uit			
4.4 werkproces: Artikelpresentaties creëren			
Omschrijving	De opticien maakt een artikelpresentatie in het optiekbedrijf. Hierbij maakt hij gebruik van presentatie- en promotiemateriaal. Hij bouwt de presentatie op.		
Gewenst resultaat	De artikelen staan optimaal (schoon en verzorgd) gepresenteerd en het bedrijf is representatief aangekleed. De klanten worden zo min mogelijk gestoord door de (presentatie)werkzaamheden.		
Competentie	Component(en)	Prestatie-indicator	Vakkennis en vaardigheden
Vakdeskundigheid toepassen	<ul style="list-style-type: none"> Vakspecifieke mentale vermogens aanwenden Gevoel voor ruimte en richting tonen 	Toont op basis van zijn vakmatige inzicht begrip voor constructies, vormen en kleurstellingen, werkt snel, bedreven en accuraat en houdt rekening met de ruimte, stijl, imago en uitstraling van het bedrijf, zodat de presentatie een optimaal effect heeft op de klant en voldoet aan de eisen van het optiekbedrijf.	<ul style="list-style-type: none"> Bedrijfsfilosofie Mode en trends Presentatietechnieken
Op de behoeften en verwachtingen van de "klant" richten	<ul style="list-style-type: none"> "Klant"-tevredenheid in de gaten houden 	Maakt een juiste afweging tussen klantvriendelijkheid en de noodzakelijke presentatiewerkzaamheden, zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt van deze werkzaamheden en de artikelen in het optiekbedrijf optimaal gepresenteerd staan.	
Instructies en procedures opvolgen	<ul style="list-style-type: none"> Werken conform voorgeschreven procedures 	Hanteert de bedrijfsregels bij het presenteren van artikelen, zodat het uiterlijk van het optiekbedrijf past bij de gewenste uitstraling.	